

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MEMILIH PRODUK BANK MUAMALAT KOTA SURABAYA
(Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Darmo)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

YANUARY ELOK MUTIARASARI
1011010018/ FE/ IE

Kepada

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2014

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MEMILIH PRODUK BANK MUAMALAT KOTA SURABAYA

(Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Darmo)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Ekonomi Pembangunan



Diajukan Oleh :

YANUARY ELOK MUTIARASARI
1011010018/ FE/ IE

Kepada

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2014

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MEMILIH PRODUK BANK MUAMALAT KOTA SURABAYA
(Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Darmo)

Disusun Oleh:

YANUARY ELOK MUTIARASARI
1011010018/ FE/ IE

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji
Skripsi Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Tanggal 5 Maret 2014

Pembimbing:
Pembimbing Utama

Tim Penguji:
Ketua

Drs. Ec. Marseto, M.Si

Drs. Ec. M. Taufiq, MM
Sekertaris

Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si
Anggota

Drs. Ec. Marseto, M.Si

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM
NIP. 196309241989031001

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MEMILIH PRODUK BANK MUAMALAT KOTA SURABAYA
(Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Darmo)

Yang diajukan

YANUARY ELOK MUTIARASARI
1011010018

Disetujui untuk Ujian Skripsi oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Marseto, M.Si
NIP. 196109171990091001

Tanggal :

Mengetahui

Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Drs. Ec. Rachman Suwaidi, MS
NIP. 196003301986031003

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mengambil judul:

“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK MUAMALAT KOTA SURABAYA (Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Darmo)”.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati yang tulus ikhlas mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan banyak bantuan berupa sarana fasilitas dan perijinan guna pelaksanaan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Ignatia Martha, SE, ME selaku dosen wali yang mana telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
5. Bapak Drs. Ec. Marseto, M.Si selaku dosen pembimbing yang mana ikhlas telah memberikan waktu dan pemikiran selama berlangsungnya masa bimbingan tugas akhir ini.
6. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah dengan ikhlas memberikan banyak ilmu pengetahuannya selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik bagi peneliti.
7. Terucap khusus hormatku kepada kedua orangtuaku yang senantiasa memberikan doa restu dan dorongan baik moril maupun materiil yang tak terhingga.
8. Terima kasih kepada para teman-temanku yang telah memberi support dan dukungan kepada saya yang telah membantu mengerjakan skripsi hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun demikian skripsi ini diusahakan sesuai dengan kemampuan penulis. Oleh karena itu,

penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi yang membutuhkan serta bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surabaya, Januari 2014

penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	x
Abstraksi	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Perumusan Masalah	4
1. 3. Tujuan Penelitian.....	5
1. 4. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori	7
2.2.1. Pengertian Bank	7
2.2.2. Fungsi Bank.....	9
2.2.3. Sumber Dana Bank	9

2.2.4. Jenis-Jenis Bank.....	12
2.2.4.1. Jenis-Jenis Bank Menurut Pembagian Bunga....	13
2.2.5. Pengertian Bank syariah	13
2.2.5.1. Latar Belakang Berdirinya Bank Syariah.....	14
2.2.6. Konsep Bank Syariah	15
2.2.7. Produk Oprasional Bank Syariah.....	18
2.2.7.1. Produk Penghimpunan Dana.....	18
2.2.7.2. Produk Penyaluran Dana	20
2.2.7.3. Produk Jasa.....	24
2.2.8. Sistem Bagi Hasil Bank Syariah	26
2.2.9. Jumlah Kantor Bank	29
2.2.9.1. Kantor Bank Syariah.....	29
2.2.10. Pengambilan Keputusan	31
2.2.10.1. Pengertian Pengambilan Keputusan	
Konsumen / Nasabah	31

2.2.10.2. Perbandingan Antara Bank Syariah dan	
Bank Konvensional... ..	33
2.2.10.3. Pelayanan Nasabah Perbankan	34
2.3. Kerangka Pikir	38
2.4. Hipotesis.....	39
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN
3.1. Definisi oprasional dan Pengukuran variable	40
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	42
3.3. Teknik Pengumplan Data.....	43
3.3.1. Jenis Data.....	43
3.3.2. Sumber Data	43
3.3.3. Pengumpulan Data	43
3.4. Instrumen Penelitian.....	44
3.5. Teknik Analisis Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Diskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.1.1. Keadaan Responden.....	52
4.1.2. Jenis Kelamin Responden.....	52
4.1.3. Distribusi Usia Responden	53
4.2. Uji Kualitas Data	54
4.2.1. Uji Validitas	54
4.2.2. Uji Reliabilitas	55
4.2.3. Uji Normalitas	56
4.3. Hasil Analisis Faktor.....	58
4.3.1. Nilai KMO dan Bartlett's Test.....	58
4.3.2. MSA (Measure Of Sampling Adequacy)	58
4.3.3. Nilai Communalities.....	60
4.3.4. Total Variance Explained	62
4.3.5. Component Matrix	65
4.3.6. Rotated Component Matrix	67

	4.3.7. Penyusunan Nama Faktor Yang Terbentuk.....	70
	4.3.8. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Kesimpulan	74
	5.2. Saran	75

DAFTAR TABEL

Tabel: 4. Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	52
5. Distribusi Usia Responden.....	53
6. Uji Validitas.....	54
7. Reabilitas.....	55
8. Uji Normalitas Univariate.....	57
9. Nilai KMO.....	58
10. Nilai MSA (Measure of Sampling Adequacy).....	59
11. Nilai Communalities.....	60
12. Nilai Eigen Value.....	63
13. Matriks Component.....	66
14. Rotasi Matriks Komponen.....	68
15. Nilai Factor Loading.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : KMO and Barltlett's Test

Communalities

Component Matrix^a

Lampiran 4 : Rotated Component Matrix^a

Reliability Statistics

Item-Total Statistics

Lampiran 5 : One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Total Variance Expalined

Lampiran 6 : Anti-Image Matrices

Lampiran 7 : Scree plot

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK MUAMALAT KOTA SURABAYA

(Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Darmo)

ABSTRAKSI

Oleh :

YANUARY ELOK MUTIARASARI

Bank Muamalat merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam, artinya bank yang beroperasi mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara islam. Kondisi persaingan sektor perbankan yang semakin ketat membuat Bank Muamalat berusaha memperbaiki strategi usahanya yaitu dengan menambah fitur baru pada setiap layanannya. Hal ini dilakukan agar Bank Muamalat dapat menarik nasabah yang lebih banyak lagi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Muamalat di Kota Surabaya dan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling dominan dalam memilih produk Bank Muamalat di Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada nasabah Bank Muamalat di Kota Surabaya. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidentian sampling yaitu sampel yang memiliki ciri/sifat khusus dari populasi dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor.

Setelah dilakukan proses pengumpulan data, penelitian menggunakan SPSS (Statistical Package For Sosial Science) 15.0 untuk mendapatkan hasil penelitian. Adapun hasil yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi 3 faktor yaitu : a. Faktor Jaminan, b. Faktor Lokasi, c. Faktor Bagi Hasil, sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Muamalat di Kota Surabaya.

Kata kunci : Jaminan, Lokasi, Bagi Hasil.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengertian Bank Islam adalah bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyebut entitas Bank Islam selain istilah Bank Islam itu sendiri, yakni Bank Tanpa Bunga (Interest-Free Bank), Bank Tanpa Riba (Lariba Bank), dan Bank Syari'ah (Shari'a Bank). Di Indonesia secara teknis yuridis penyebutan Bank Islam menggunakan istilah resmi "Bank Syariah" atau yang secara lengkap disebut "Bank Berdasarkan Prinsip Syariah" (Anonim, 2004:4).

Di Indonesia Bank Syariah mendapatkan pijakan yang kokoh setelah adanya diregulasi sektor perbankan pada tahun 1983. Hal ini karena sejak saat itu diberikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol persen (atau pemindahan bunga sekaligus). Pada kesempatan ini belum termanfaatkan karena tidak diperkenalkannya pembukaan kantor bank baru. Pemerintah orde baru telah mengeluarkan pakto 1988 yang memperkenalkan berdirinya bank-bank baru. Kemudian posisi bank syariah semakin pasti setelah disahkan UU perbankan No. 7 tahun 1999 dimana bank diberikan kebebasan untuk menentukan jenis imbalan yang akan diambil dari nasabahnya baik bunga ataupun keuntungan-keuntungan bagi hasil. Dengan terbitnya PP No. 72 tahun 1992 tentang bagi hasil secara tegas memberikan batasan bahwa "bank bagi hasil tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang tidak berasaskan prinsip bagi hasil (pasal 6). Maka jalan operasional perbankan syariah semakin luas. Kini titik kulminasi telah dicapai dengan

disahkannya UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang membuka kesempatan bagi siapa saja yang akan mendirikan bank syariah maupun yang ingin mengkonversi dari sistem konvensional menjadi sistem syariah. (Muhammad, 2004:4).

Bank muamalat merupakan bank syariah yang secara garis besar tidak berbeda dengan bank konvensional, yakni sebagai lembaga intermediasi yang mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutukannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Perbedaan pokoknya terletak dalam jenis keuntungan yang diambil bank dari transaksi-transaksi yang dilakukannya. Bila bank konvensional mendasarkan keuntungannya dari pengambilan bunga, maka bank syariah dari apa yang disebut sebagai imbalan, baik berupa jasa (*fee-base income*) maupun mark-up atau profit margin, serta bagi hasil (*loss and profit sharing*).

Selain itu bank syariah melibatkannya masalah hukum islam dan pembebasan transaksi dari mekanisme bunga, posisi unik lainnya dari bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah diperbolehkannya bank syariah melakukan kegiatan-kegiatan usaha yang bersifat multi-finance dan perdagangan (*trading*). Hal ini berkenaan dengan sifat dasar transaksi bank syariah yang merupakan investasi dan jual beli serta sangat beragamnya pelaksanaan pembiayaan yang dapat dilakukan bank syariah, seperti pembiayaan dengan prinsip *murabahah* (jual beli), *ijarah* (sewa) atau *ijarah wa iqtina* (sewa beli) dan lain-lain.

Pada prakteknya operasional bank syariah sendiri ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 sebagai bank umum pertama syariah, hadirnya bank muamalat ini secara langsung meningkatkan partisipasi umat islam untuk bermuamalat secara syariah dan turut mengembangkan ekonomi masyarakat kecil. Dengan sistem sesuai syariah islam, bank muamalat ternyata mampu melewati krisis ekonomi dan dapat predikat sebagai salah satu bank tersehat di Indonesia, ini membuktikan bahwa ekonomi islam dengan bagi hasil mampu menjawab permasalahan ekonomi yang sedang dihadapi di Indonesia.

Jumlah kegiatan bank syariah semakin lama semakin meningkat drastis, indikator yang menjadi tolak ukur adalah perkembangan total aset. Jakarta (ANTARA) – Bank Indonesia (BI) mencatat pertumbuhan aset bank syariah telah mencapai 80 persen yakni Rp 78 triliun dari target yang ditetapkan sebesar Rp 97 triliun tahun 2010. Target pertumbuhan tahun ini kalau bisa aset tumbuh Rp 97 triliun. Sekarang masih Rp 78 triliun. Tidak tahu bisa tercapai atau tidak,” kata Direktur Perbankan Syariah Mulya Siregar di Jakarta, Jumat. Menurut dia, pertumbuhan aset tersebut didorong oleh semakin bertambahnya produk yang dikeluarkan perbank syariah dan bertambahnya jumlah bank umum syariah yang akan beroperasi di Indonesia. Pada Juni 2010, jumlah bank syariah sudah mencapai 10 bank dengan 1.058 kantor di seluruh Indonesia. Mulya mengatakan rencananya akan bertambah satu lagi. Bank umum syariah yaitu konversi Maybank Indocorp menjadi Maybank Syariah. Selain itu, ada pula dua investor asing lagi yang menyatakan ketertarikannya ke BI untuk membuat bank syariah di

Indonesia. Dua investor asing tersebut adalah Al-Barakah dan Asia Finance Bank. Pada Juni 2009, baru ada lima bank dengan 643 kantor, kemudian pada Desember 2009, jumlah bank bertambah sedikit menjadi 6 bank dan 711 kantor. Berdasarkan data BI, hingga akhir Juni 2010, total pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah mencapai Rp 46,26 triliun. Angka ini naik 34,2 persen dibandingkan dengan pembiayaan per Juni 2009 yang sebesar Rp 29,71 triliun, maka kinerja penyaluran pembiayaan hingga Juni 2010 ini sudah melonjak hingga 55,7 persen. Adapun aset bank syariah pada Juni 2009 mencapai total Rp 39,53 triliun dan tumbuh menjadi Rp 61,12 triliun pada Juni 2010. Selain bank syariah, ada pula unit usaha syariah yang masih menyatu dengan bank umum. Total jumlah bank yang bergerak di industri syariah termasuk unit usaha syariah mencapai 33 bank dengan 1.302 kantor dan total aset Rp 75,2 triliun. (Anonim, 2010:4).

Didasari pemikiran diatas maka perlu diadakan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk bank muamalat di kota surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan data-data yang disajikan diatas, dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Muamalat di Kota Surabaya?
2. Faktor-faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Muamalat di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan data-data yang disajikan diatas, dapat diketahui tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Muamalat di Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Muamalat di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari di laksanakan nya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
Sebagai bahan pertimbangan bagi para nasabah dalam memilih produk di bank syariah.
2. Sebagai informasi ilmiah bagi pihak yang berkepentingan terutama bagi Fakultas ekonomi UPN “Veteran” Jatim di Surabaya untuk melengkapi perbendaharaan perpustakaan.
3. Sebagai bahan informasi bagi instansi terkait untuk bahan pertimbangan dalam meningkatkan sistem oprasional dan pelayanan kepada masyarakat.